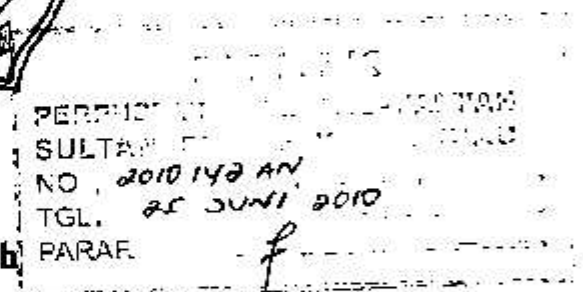


SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR



Disusun Oleh

DASNIATI
NIM. 10675005099

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KAMPAR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Dari Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Karim Riau



Oleh :

DASNIATI
NIM. 10675005099

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


NAMA : **DASNIATI**
NIM : **10675005099**
JURUSAN : **ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**

DISETUJUI

PEMBIMBING I


Drs. Almasri, M.Si
Nip. 196708012005011007

PEMBIMBING II


Mulia Sosiady, SE, MM, Ak
NIP. 197612172009011014

MENGETAHUI

DEKAN


Drs. Azwar Harahap, M.Si
NIP. 195602021984031002

KETUA JURUSAN

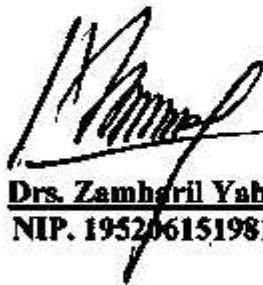

Drs. Almasri, M.Si
NIP. 196708012005011007

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DASNIATI
NIM : 10675005099
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KAMPAR
HARI/TANGGAL UJIAN : SENIN / 07 JUNI 2010

PANITIA PENGUJI

KETUA



Drs. Zamhril Yahya, MM
NIP. 195206151981031003

SEKRETARIS



Irien Violinda Anggraini, SE
NIP. 197511062007102003

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I



Drs. Almasri, M.Si
NIP. 196708012005011007

PENGUJI II



Afrinaldi Rustam, S.IP, M.Si
NIK. 130 707 013

**ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KAMPAR**

**ABSTRAK
OLEH**

DASNIATI

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Penelitian ini berlangsung pada bulan Februari hingga Maret 2010. adapun ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam proses pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang kebetulan mengurus akta kelahiran dengan jumlah sampel 97 orang responden. Dengan menggunakan metode accidental sampling dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat dijadikan sampel.

Dari pengolahan data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran masih kurang baik, dengan rata-rata (32,77%). Untuk meningkatkan pelayanan perlu perhatian dan pengawasan yang lebih maksimal dari kepala Dinas terhadap para pegawainya, sehingga pegawai bisa bekerja seoptimal mungkin dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Rabbil Alamin penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam terucap buat junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat jasa Beliau yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR”**, yang dimaksud untuk melengkapi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Banyak sekali pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Skripsi ini, baik berupa materi maupun berupa moril atau motivasi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibuku tersayang yang telah mengandung dan melahirkan aku hingga aku terlahir di dunia yang penuh Tanya ini, *“terima kasih, Bunda!”*
2. Ibuku tersayang yang telah merawat dan membesarkan aku hingga aku diberi kesempatan mencari jati diriku, *“terima kasih, Bunda!”*
3. Ibuku tersayang yang selalu memberikan perhatian serta bimbingan dalam hidupku hingga aku dapat menyelesaikan kuliahku ini, *“terima kasih, Bunda!”*
4. Ayahku tersayang yang telah berjuang penuh menafkahi dan menyekolahkan aku hingga aku dapat menyelesaikan kuliahku ini, *“terima kasih ayah!”*
5. Uwuoku Herlinda Wati, Angaku Riau Wati, Udoku Noplinur Eka Putra serta Adikku Nurmalianis terima kasih atas perhatian dan do'anya.
6. Bapak Prof. DR. H.M. Nazir, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II : TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2 Jenis-jenis Pelayanan.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan	17
2.4 Definisi Konsep.....	21
2.5 Konsep Operasional	23
2.6 Hipotesa.....	24
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan waktu Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.5 Analisa Data	28
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar	29
4.2 Tinjauan Historis	29
4.3 Kondisi Geografis	30
4.4 Penduduk.....	31
4.5 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar	36
4.6 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar	37
4.7 Struktur Organisasi.....	39
4.8 Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar	41

BAB V : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
5.1 Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	54
5.2 Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	59
5.3 Hambatan-hambatan dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar	84
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	86
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa banyak perubahan dan harapan dalam pelaksanaan pemerintah di daerah. Munculnya sosok Birokrasi yang handal serta berorientasi kepada kepentingan masyarakat menjadi idaman segenap rakyat Indonesia.

Pelayanan Publik merupakan dari sistem administrasi negara secara keseluruhan. Sebagai sebuah sistem, sistem administrasi negara sangat dipengaruhi oleh subsistem-subsistem lainnya seperti subsistem ekonomi, hukum, politik, sosial dan budaya. Keseluruhan sub-sistem tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tugas negara dalam memberikan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak sipil warga.

Di Indonesia, Sistem Administrasi Negara yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Pertama, sebagai fakta sejarah bangsa sistem administrasi yang sekarang diterapkan adalah peninggalan pemerintah kolonial yang juga memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur Birokrasi, norma nilai dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pemenuhan kepentingan penguasa dari pada pemenuhan Hak Sipil warga Negara. (Toha, 2003). Tidak mengherankan jika struktur dan proses yang dibangun merupakan instrument untuk mengatur dan mengawasi perilaku masyarakat sebagai pelayanan, bukan sebaliknya untuk mengatur pemerintah dalam tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misi utama administrasi

negara dengan paham kolonial tersebut adalah untuk mempertahankan kekuasaan dan mengontrol perilaku individu.

Tuntutan reformasi dan arus komunikasi global merupakan hal yang menjadi motivasi bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki pelayanan publik yang diberikan, sehingga tidak selalu mempunyai image negatif dalam menjalankan tugasnya. Gambaran mengenai perubahan yang perlu dilakukan oleh organisasi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik diharapkan dapat mengurangi dan menghilangkan krisis kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat otonomi daerah, karena pada dasarnya otonomi daerah bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dan menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan hak dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat; cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau. (Boediono, 2003:63).

Sistem pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem pencatatan menyeluruh dalam sebuah negara. Sistem pencatatan sipil di dalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di negara tersebut. Hal ini bukan

sistem pada satu waktu, melainkan lebih merupakan upaya mencatat peristiwa hayati bersifat terus menerus untuk menjaga kelanggengan dan keuniversalnya. Sehingga tidak seperti sensus dan survei misalnya, yang dilakukan secara berkala dan spontanitas. Dengan cakupan yang menyeluruh dan kontinuitas sebagai ciri terpenting pencatatan sipil, membuatnya menjadi sumber statistik hayati yang tidak bisa dipersamakan dengan metode pengumpulan data yang lain.

Karena pentingnya pencatatan sipil dalam suatu negara, maka Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia menetapkan kebijakan kependudukan dalam ketetapan MPR Nomor VI/ MPR/ 2002 yang berbunyi: *"Menciptakan sistem Pengenal Tunggal atau Nomor Induk Tunggal dan Terpadu Bagi Seluruh Penduduk Indonesia"*.

Kependudukan adalah hal yang sangat strategis dalam pembangunan. Penduduk dapat menjadi subjek dan objek dari pada pembangunan sosial, ekonomi yang dapat merupakan modal dasar. Data kependudukan yang lengkap, akurat, tepat waktu berkelanjutan sangat diperlukan dalam aktivitas pembangunan disegala bidang.

Agar pencatatan kependudukan dapat terlaksana dengan baik melalui penyediaan data atau informasi yang lengkap dan akurat, sehingga dapat membantu mengantisipasi masalah kependudukan, maka aparat pemerintah harus dapat melaksanakan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Salah satunya adalah memberikan pelayanan masyarakat yang tepat, cepat, mudah, dan murah serta mencatat seluruh penduduk baik tetap maupun tidak tetap, WNI maupun WNA dan memonitor mobilitas penduduk secara baik.

Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran sebagai bagian dari catatan sipil menjadi tugas pokok seksi pelayanan pencatatan kependudukan dimana dalam Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil disebutkan: *"Pelaksanaan Pencatatan dan Pendaftaran, Pemeriksaan dan Penelitian Berkas Pencatatan, Pengelolaan Data serta Penerbitan Akta Kelahiran bagi warga Negara Indonesia dan warga Negara Asing"*. Akta kelahiran sebagai bagian akta catatan sipil memiliki urgensi sebagai alat autentik yang mempunyai kepastian status/ kedudukan hukum (keperdataan) seseorang berisikan pencatatan lengkap peristiwa kelahiran.

Melihat pentingnya akta tidak hanya sebagai suatu persyaratan bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan yang lainnya, tetapi Akta Kelahiran sebagai akta catatan sipil juga sangat penting bagi negara, demi tercapainya tertib hukum dibidang catatan sipil dan administrasi kependudukan sehingga menjamin kepastian hukum dan terciptanya tertib hukum nasional. Maka perlu perhatian serius dalam upaya mensukseskan program ini.

Agar kelancaran dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dapat berjalan seimbang, selaras dan serasi maka diperlukan pelayanan, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi instansi maupun antara organisasi sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Salah satu akta yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah akta kelahiran, pengurusan akta kelahiran merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh akta kelahiran, yang mana tata cara ataupun persyaratannya berdasarkan Keputusan Menteri

Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 1997 tertanggal 3 September 1997, persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon adalah:

1. Surat Keterangan Kelahiran dari rumah sakit, puskesmas, dokter atau bidan.
2. Surat Keterangan Kelahiran dari Kepala Dinas/Kelurahan.
3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua.
4. Fotocopy Akta Perkawinan/ Akta Nikah orang tua dengan memperlihatkan aslinya.
5. Rekomendasi Camat
6. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk yang bersangkutan (wajib KTP)
7. Ijazah/STTB yang bersangkutan
8. Dua orang saksi

Keseluruhan perlengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi pemohon disertai dengan mengisi formulir terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Adapun prosesnya adalah:

1. Pemohon mengisi formulir permohonan yang diberikan petugas pada saat itu juga untuk memperoleh Akta Kelahiran di loket pelayanan dan melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Setelah formulir permohonan diisi, pemohon menyerahkan formulir tersebut dengan melampirkan syarat-syarat kepada petugas pendaftaran.

3. Petugas langsung memeriksa dengan teliti isian formulir permohonan dan berkas-berkas persyaratan yang diberikan pemohon pada saat itu juga.
4. Jika syarat lengkap maka permohonan diproses, jika syarat tidak lengkap petugas menunda atau menolak permohonan.
5. Setelah petugas memeriksa formulir dan semua syarat, maka pemohon akan menerima tanda bukti penyerahan formulir permohonan.
6. Diproses dan ditanda tangani Kepala Dinas. Setelah diproses dan ditanda tangani oleh Kepala Dinas maka akta akan dikembalikan.

Namun dalam proses pencatatan kependudukan pada seksi pencatatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar berdasarkan survei penulis masih ditemukan gejala-gejala dalam proses penerbitan akta Kelahiran seperti:

1. Pertambahan jumlah penerbitan akta kelahiran setiap tahunnya masih belum memungkinkan bagi aparat Dinas Kependudukan untuk bekerja mengelola Akta tepat pada waktunya yaitu sesuai dengan peraturan selambat-lambatnya 7 hari sejak diterimanya permohonan yang telah memenuhi persyaratan. Hal ini disebabkan karena banyaknya persyaratan yang kurang seperti tidak adanya rekomendasi dari camat, atau juga tidak adanya keterangan lahir dari rumah sakit, bidan puskesmas dan lainnya, karena tidak diketahui oleh pemohon ini juga disebabkan karena kurangnya koordinasi aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar (khususnya seksi

pelayanan pencatatan kependudukan) dengan aparaturnya tingkat kecamatan.

Perkembangan Pencatatan dan Penerbitan Akta pada Seksi Pencatatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar per Bulan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 : Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar per Kecamatan

No	Kecamatan	Tahun Anggaran					Jumlah
		2004	2005	2006	2007	2008	
1	Bangkinang	1507	1954	1630	1235	1266	7592
2	Bangkinang Barat	674	757	932	575	502	3440
3	Kampar	1418	1669	1103	1230	1144	6564
4	Kampar Kiri	631	633	390	551	554	2759
5	XIII koto Kampar	200	372	291	429	541	1833
6	Siak Hulu	684	674	721	953	983	4015
7	Tambang	684	517	341	493	663	2698
8	Kampar Kiri Hilir	61	246	83	135	133	658
9	Kampar Kiri Hulu	43	325	128	193	174	863
10	Tapung	24	1257	1287	2065	1605	6238
11	Tapung Hilir	443	516	517	1436	1319	4231
12	Tapung Hulu	237	351	567	1845	1171	4171
13	Gunung Sahilan	-	-	205	281	281	767
14	Salo	-	-	409	534	541	1484
15	Bangkinang Seberang	-	-	1014	585	550	2149
16	Kampar Timur	-	-	157	277	384	818
17	Kampar Utara	-	-	223	358	487	1068
18	Rumbio Jaya	-	-	154	316	415	885
19	Kampar Kiri Tengah	-	-	87	450	516	1053
20	Perhentian Raja	-	-	57	442	228	727
	JUMLAH	7013	9271	10296	14383	13457	54420
	Jl.H RATA-RATA	584,42	772,58	514,8	719,15	672,85	3263,8

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, 2009

- Adanya keluhan dari masyarakat mengenai kepastian jumlah biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Akta Kelahiran tidak sesuai dengan

peraturan daerah yang seharusnya biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk anak pertama dan kedua adalah Rp 10.000,- anak ketiga Rp 15.000,- untuk anak keempat dan seterusnya adalah Rp 20.000,- namun biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Akta lebih besar dari biaya yang seharusnya bahkan mencapai Rp 50.000,- begitu juga dalam waktu penerbitannya yang bahkan memakan waktu hampir satu bulan.

Masyarakat yang mengurus akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membayar dengan jumlah yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2: Jumlah Biaya Yang Dikeluarkan oleh Masyarakat Kabupaten Kampar

No	Anak	Jumlah Yang Ditetapkan	Jumlah yang Dibayar
1	I dan II	Rp. 10.000	Rp. 30.000
2	III	Rp. 15.000	Rp. 35.000
3	IV dan seterusnya	Rp. 20.000	Rp. 50.000

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

3. Belum optimalnya penyuluhan atau sosialisasi pentingnya pencatatan dan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat yang dilakukan seksi Pelayanan Pencatatan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

Berdasarkan harapan terhadap pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, maka Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah maka, penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yaitu: ***Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar?***

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis penelitian ini dapat berguna untuk menerapkan serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari, terutama dalam bidang pelayanan publik.
- b. Sebagai masukan dan informasi bagi pejabat public dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan public khususnya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.
- c. Sebagai tambahan referensi kepustakaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan ini, maka penulis membagi penulisan ini dalam enam bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka

Terdiri dari Pengertian Pelayanan, Jenis-jenis Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Definisi konsep, Konsep Operasional dan Hipotesa.

BAB III : Metodologi Penelitian

Berisikan Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan sampel, dan Analisa Data.

BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berisikan gambaran umum tentang objek penelitian yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukannya penelitian. Seperti lokasi penelitian, karakteristik dan demografi.

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Membahas hasil dari penelitian tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran dan hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta kritik dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa lebih baik lagi kedepannya.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya, untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mula dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ketingkat pemerintahan yang rendah. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat (*public service*). (UU No. 32 Tahun 2004).

Bila kita bicara masalah pelayanan maka terdapat dua istilah penting yang perlu diketahui karena adanya keterkaitan, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costomer* yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Davinddo dan Utal dalam Sutopo Suryanto (2003 : 9) “bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances costomer satisfacton*)”. Hal ini dapat diartikan bahwa seorang pelayan harus benar-benar memprioritaskan kepuasan orang yang dilayaninya sehingga orang yang dilayaninya merasa puas. Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan

dimana di dalamnya terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Demikian pula halnya dengan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Menjelaskan tentang teori penerbitan Akta Kelahiran terlebih dahulu dijelaskan arti penerbitan berdasarkan kamus bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka. Penerbitan adalah pemunculan, proses, perbuatan, cara menerbitkan (Anwar, 2001:517). Sedangkan akta adalah surat tanda bukti berisi pernyataan (keterangan, pengakuan, keputusan dsb) tentang peristiwa hukum yang dibuat menurut peraturan yang berlaku, disaksikan oleh pejabat resmi. (Anwar, 2001:24).

Jadi penerbitan adalah proses atau cara penerbitan surat tanda bukti berisi pernyataan tentang hukum yang dibuat menurut peraturan yang berlaku disaksikan dan disahkan oleh pejabat resmi.

Agar kelancaran dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat berjalan seimbang, selaras, dan serasi maka diperlukan pelayanan, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi instansi maupun antara organisasi, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

2.2 Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Menurut Taliziduhu Ndraha (2000) mengatakan bahwa pelayanan (*service*) itu meliputi jasa adalah komoditi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Dalam konsep Islam amanah jujur dan adil sangat diutamakan, ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus. Di negara kita ini terdapat juga hal-hal seperti itu misalkan, seorang pemimpin yang akan membuat gampang urusannya dengan hanya membayar uang sogokan, padahal dalam Islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah.

Pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintah, komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada dipihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin, hal ini berarti

pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dapat dilihat.

1. Penggunaan waktu/ ketepatan
2. Kecepatan/ proseduar yang tidak bertele-tele serta tidak adanya kesalahan
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah). (Alwis, 2002:36)

Sesuai dengan pengertian hakikat pelayanan umum yang prima, (Boediono, 2003:63) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu bersifat:

1. Sederhana yaitu bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyaratan yang dipenuhi pelanggan yang sudah dipenuhi dan tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.
2. Transparan atau terbuka yaitu aparaturnya yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang jujur, apa adanya dalam peraturan dan norma, serta mensosialisasikan kepada masyarakat.
3. Lancar yaitu diperlukannya prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparaturnya pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan.
4. Tepat yaitu tepat arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang atau tepat tanpa kesalahan.

5. Lengkap yaitu tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali pelanggan mengurus didapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak perlu lagi menyempurnakan kepihak lain.
6. Wajar yaitu tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau (murah) yaitu terutama uang retribusinya harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Selanjutnya Boediono mengatakan bahwa penentuan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan publik yang:

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
- b. Memiliki tingkat ketepatan yang tinggi
- c. Memiliki jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku
- d. Memiliki kenyamanan pada pelanggan
- e. Menunjukkan kemampuan yang handal
- f. Menunjukkan kredibilitas kepada pelanggan
- g. Memiliki garansi yang tinggi
- h. Tingkat efisiensi yang tinggi
- i. Fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan
- j. Tingkat keamanan yang diperlukan
- k. Kemampuan merespon secara tepat dan transparan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, pendapat dari Lenvine (2001:188) produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Di dalam organisasi jasa adanya *total quality management* (TQM) sangat berpengaruh pada perubahan manajemen konvensional, demikian juga halnya dengan manajemen administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar yang harus dikaji dan dikelola secara strategi dalam rangka menerapkan konsep TQM diantaranya yaitu dimensi kualitas pelayanan sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa.

Terdapat lima dimensi pokok yang harus dikaji dalam menentukan kualitas pelayanan:

1. **Kehandalan (*Reliability*)** yaitu kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan jasa secara akurat, tepat dan terpercaya dalam pelayanan pada masyarakat, yang perlu diperhatikan pada umumnya masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, tanggap dan akurat.
2. **Daya tanggap (*Responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap. Misalnya dengan cara melayani proses pembuatan akta kelahiran atau adanya kesalahan, dengan cepat dan mudah memberikan informasi yang dibutuhkan.
3. **Keyakinan (*Assurance*)** yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pengetahuan yang luas yang dimiliki setiap bidangnya masing-masing dalam melayani masyarakat, tentu saja akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
4. **Empaty (*Empathy*)** yaitu syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat. Kemampuan Dinas untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat merupakan nilai tambah bagi Dinas tersebut, dimana pihak Dinas dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan serta keinginan masyarakat.
5. **Bukti fisik (*Tangibles*)** yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Dinas mengeluarkan banyak uang untuk

meningkatkan fasilitas mereka, fasilitas yang menarik yang dapat membantu masyarakat, disebut baik seperti ruang parkir didekorasi dengan indah, fasilitas ruang tunggu dan peralatan yang canggih. (Rangkuty, 2003:18).

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu instansi pemerintah untuk menentukan pelayanan yang prima, sikap unggul yang prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani klien atau masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Maka dengan mengacu kepada pandangan AS. Moenir, (2000:15) ia menyatakan bahwa untuk melakukan hal tersebut mengandung empat unsur yaitu: “kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan”. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi yang maksudnya pelayanan menjadi tidak prima atau unggul bila ada salah satu komponen yang kurang.

Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil baik, maka perilaku seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan manusianya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok. Masalah pelayanan umum merupakan masalah yang perlu diperhatikan baik oleh masyarakat itu sendiri maupun bagi instansi atau lembaga pemerintah maupun swasta. Mendapat pelayanan yang baik adalah salah satu hak dasar yang bersifat universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut dan dilakukan oleh organisasi yang memberikan jasa yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Menurut Miftah Thoha (2000 : 43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur:

1. Pelayanan yang merata dan sama
2. Pelayanan yang diberikan tepat waktu
3. Pelayanan merupakan pelayanan yang berkesinambungan
4. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan di masyarakat harus menimbulkan adanya rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan ini adalah salah satu tujuan dari "*public service*". Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan yang baik yang sangat didambakan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan adalah pelayanan yang memberikan segala kemudahan pada segala aspek, sebagaimana yang diungkapkan AS. Moenir (2006 : 41-42) yaitu:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal ini dipenuhi oleh pihak tersebut maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2.4 Definisi Konsep

Guna mendapat persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penulisan ini serta untuk menghindari kesalahan penafsiran maka penulis merasa perlu mengemukakan konsep-konsep dan memberikan penjelasan terhadap indikator-indikatornya:

- a. Kecepatan adalah kecepatan dari waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, maksudnya kemampuan aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya khususnya dalam penyelesaian penerbitan akta kelahiran, sesuai dengan waktu yang ditetapkan selambat-lambatnya 7 hari sejak berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan diterima.
- b. Ketepatan adalah tepat arah atau sasarannya (Akta yang diterbitkan bebas dari kesalahan-kesalahan) maksudnya mencakup ketepatan pegawai dalam pemberian pelayanan dengan menjawab kebutuhan masyarakat, serta melayani pemohon yang mendaftar dan memeriksa berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan secara tepat dan lebih teliti.

- c. Terjangkau adalah murah terutama biaya retribusinya harus dapat dijangkau masyarakat, maksudnya pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menetapkan tarif pelayanan umum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan, yaitu Rp 10.000,- untuk anak pertama dan kedua, Rp 15.000,- untuk anak ketiga dan untuk anak keempat dan seterusnya Rp 20.000,-
- d. Transparan adalah melayani secara jujur, maksudnya aparatur yang bertugas melayani masyarakat harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, mengenai peraturan seperti terbuka mengenai waktu dan rincian biaya penerbitan, mengumumkan atau mensosialisasikan seluas-luasnya atau menempel pamflet di pintu utama atau loket yang bersangkutan.
- e. Keramahan adalah sikap ramah atau pelayanan sepenuh hati mencakup kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maksudnya pegawai dalam melayani masyarakat hendaknya bersikap ramah dan membantu masyarakat dalam memberikan informasi yang diperlukan.

2.5 Konsep Operasional

Adapun variabel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Kehandalan (*Reliability*)** yaitu kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan jasa secara akurat, tepat dan terpercaya dalam pelayanan pada masyarakat, yang perlu diperhatikan pada umumnya masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, tanggap dan akurat.
2. **Daya tanggap (*Responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap. Misalnya dengan cara melayani proses pembuatan akta kelahiran atau adanya kesalahan, dengan cepat dan mudah memberikan informasi yang dibutuhkan.
3. **Keyakinan (*Assurance*)** yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pengetahuan yang luas yang dimiliki setiap bidangnya masing-masing dalam melayani masyarakat, tentu saja akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
4. **Empaty (*Empathy*)** yaitu syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat. Kemampuan Dinas untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat merupakan nilai tambah bagi Dinas tersebut, dimana pihak Dinas dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan serta keinginan masyarakat.

5. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Dinas mengeluarkan banyak uang untuk meningkatkan fasilitas mereka, fasilitas yang menarik yang dapat membantu masyarakat, disebut baik seperti ruang parkir didekorasi dengan indah, fasilitas ruang tunggu dan peralatan yang canggih.

2.6 Hipotesa

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah maka, penulis mengambil hipotesa yaitu: **“Diduga bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar belum optimal”**.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Yang berlangsung pada Bulan Januari hingga Maret 2010.

3.2 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data atau informasi yang dibuat langsung dari keterangan responden baik melalui kuisioner maupun wawancara. Adapun data primer meliputi:

- a. Data tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.
- b. Data tentang hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang didapat dari sumber-sumber sekunder. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Tugas dan fungsi
- b. Struktur organisasi
- c. Keadaan pegawai
- d. Brosur-brosur serta dokumen yang berkaitan dengan proses pelayanan penerbitan akta kelahiran

- e. Sejarah ringkas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah tata cara atau teknik pencarian data, baik yang berasal dari sumber atau obyek penelitian maupun dari sumber internasional, sebagai berikut:

- a. Observasi adalah mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas pegawai dalam penerbitan akta kelahiran, sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Wawancara adalah cara untuk mendapatkan data dengan mengadakan serangkaian tanya jawab langsung terhadap responden yang dijadikan sampel penelitian.
- c. Kuisioner adalah menyebarkan daftar pertanyaan tertulis sebagai data primer yang akan diolah untuk membantu pemecahan masalah dalam penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah bagian dari seluruh objek yang mau diteliti sebagaimana yang diungkapkan oleh Noeng Muhadjir (1998 : 27) “populasi merupakan keseluruhan objek yang mau diteliti”. Dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar serta masyarakat yang mengurus akta kelahiran tersebut.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2004 : 6) "Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini Penulis mengambil sampel untuk Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil digunakan Metode Sensus (pengambilan sampel dari keseluruhan populasi) dan tidak menjadi responden utama dalam penelitian ini cukup sebagai *key informan*. Dari masyarakat diambil responden dengan menggunakan Metode *Accidental Sampling* dimana sampel diambil secara kebetulan dengan meninjau tempat penelitian dan mewawancarai orang-orang yang kebetulan sedang mengurus akta kelahiran, dan orang-orang inilah yang akan menilai pelayanan yang diberikan pegawai, dimana jumlahnya 3264 orang, dan untuk ukuran sampel penulis menggunakan rumus Stovin, dimana penempatan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi.

Rumus Stovin tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan.

Dimana jumlah populasi sebesar 3264 orang dan nilai kritis yang diinginkan 10%, maka didapatkan sampel sebesar:

$$n = \frac{3264}{1 + 3264(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3264}{33,64}$$

$$n = 97$$

97 orang masyarakat inilah yang menilai pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

3.5 Analisa Data

Dalam menganalisa data yang terkumpul digunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara utuh dan nyata mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kemudian data dituangkan kedalam bentuk tabel-tabel dengan angka dan persentase untuk selanjutnya dianalisa dengan deskriptif kualitatif.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar

Letak Kabupaten kampar sangat strategis, karena di samping diapit oleh dua Kabupaten/kota yaitu Pekanbaru dan Rokan Hulu. Kabupaten Kampar merupakan jalur lintas barat yang menghubungkan beberapa kota di Sumatra dan juga berada di kawasan segitiga pertumbuhan Ekonomi Indonesia-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-malaysia-Thailand (IMT-GT).

4.2 Tinjauan Historis

Secara historis Kabupaten Kampar berdiri pada tahun 1949 melalui Surat Keputusan Gubernur Militer Sumatera Tengah Nomor : 10/GM/STE/49 tanggal 9 Nopember 1949. Ibukota Kabupaten Kampar pada awalnya adalah Pekanbaru dengan wilayah pemerintahan daerah-daerah bekas kewedanaan Pelalawan, Pasir Pangaraian, Bangkinang, dan Pekanbaru luar kota. Kemudian berdasarkan Undang-Undang No.12 tahun 1956 ibukota Kabupaten Kampar dipindahkan ke Bangkinang dan baru terlaksana tanggal 6 Juni 1967.

Pemindahan ibukota Kabupaten Kampar ke Bangkinang tersebut dilatar belakangi antara lain oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Pekanbaru sudah menjadi ibukota Provinsi Riau.
2. Pekanbaru selain menjadi ibukota Provinsi juga sudah menjadi Kota Madya.

3. Mengingat luasnya daerah Kabupaten Kampar sudah sewajarnya dipindahkan ke Bangkinang guna mengingat efisiensi pengurusan Pemerintahan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Prospek masa depan Kabupaten Kampar tidak mungkin lagi dibina dengan baik dari Pekanbaru.
5. Bangkinang terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Kampar, yang dapat dengan mudah untuk melaksanakan pembinaan keseluruhan wilayah kecamatan dan sebaliknya.

Kemudian sejalan dengan diberlakukannya reformasi politik yang dilandasi oleh semangat demokrasi dan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Kampar berdasarkan Undang-undang Nomor : 53 Tahun 1999 dimekarkan menjadi tiga wilayah pemerintahan, yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Pelalawan.

4.3 Kondisi Geografis

Kabupaten Kampar memiliki luas 10.983,46 Km² yang wilayahnya berada pada posisi 1 °25'LU-0°20'LS dan 100°42' – 103°28'BB dan 0°20'BT dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis dan kabupaten Rokan Hulu.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu.
- c. Sebelah Barat dengan Provinsi Sumatera Barat.

d. Sebelah Timur dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan.

Kondisi wilayah Kabupaten Kampar terdiri dari daerah perbukitan dan beberapa sungai. Sebagian besar Kabupaten Kampar merupakan daerah perbukitan yang berada disepanjang Bukit Barisan yang berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 0-500 meter dari permukaan laut. Di samping itu, sebagian besar wilayah ini dialiri oleh sungai-sungai besar yaitu sungai Kampar dan sungai Siak. Sungai Kampar panjangnya lebih kurang 413.5 km dengan kedalaman rata-rata 7.7 meter dengan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu, dan Kampar Kiri. Kemudian sungai Siak bagian hulu panjangnya lebih kurang 90 km dengan kedalaman rata-rata 8-12 meter yang melintasi Kecamatan Tapung. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini berfungsi antara lain sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang), prasarana perhubungan, dan sumber air bersih budi daya ikan. Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan temperatur maksimum rata-rata 32°C-33°C.

4.4 Penduduk

Secara Administrasi Pemerintah, Kabupaten Kampar terbagi dalam 20 Kecamatan, terdiri dari: Kecamatan Bangkinang, Kecamatan Kampar, Kecamatan Tambang, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kecamatan Bangkinang Barat, Kecamatan Siak Hulu, Kecamatan Kampar Kiri, Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Kecamatan Kampar Kiri Hulu, Kecamatan Tapung, Kecamatan Tapung Hilir,

Kecamatan Tapung Hulu, Kecamatan Salo, Kecamatan Rumbio Jaya, Kecamatan Bangkinang Seberang, Kecamatan Perhentian Raja, Kecamatan Kampar Timur, Kecamatan Kampar Utara, Kecamatan Kampar Kiri Tengah, Kecamatan Gunung Sahilan. 7 Kelurahan, 201 Desa dengan luas wilayah 10.983,46 Km². Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Kampar 640.820 jiwa, terdiri dari 309. 021 jiwa perempuan dan 331.799 jiwa laki-laki. Dengan sifatnya yang heterogen, mayoritas penganut agama Islam, di samping Suku Melayu yang merupakan mayoritas juga terdapat suku-suku lainnya seperti: Suku Minang, Suku Jawa, Suku Bugis, Suku Batak, Tionghoa dan sebagainya. Dengan berbagai bentuk pekerjaan, antara lain, Pegawai Negeri, Pedagang, Petani, Buruh dan lain-lainnya.

4.4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Kampar

Penduduk merupakan unsur yang penting dalam pembangunan, baik sebagai objek pembangunan maupun sebagai subjek pembangunan itu sendiri. Sebagaimana yang telah diprioritaskan oleh pemerintah bahwa faktor penduduk merupakan modal dasar dalam pelaksanaan pembangunan. Dengan ketetapan tersebut berarti bahwa aspek penduduk akan memberi harapan salah satu sumber potensial yang menggerakkan dan digerakkan dalam proses pembangunan.

Penduduk dalam wilayah Kabupaten Kampar pada tahun 2009 berjumlah 640.799 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

4.1: Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kabupaten Kampar

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Bangkinang	16.357	15.477	31.834
2	Kampar	22.322	21.981	44.303
3	Tambang	20.902	20.745	41.647
4	XIII Koto Kampar	19.136	18.025	37.161
5	Bangkinang Barat	11.800	11.161	22.961
6	Siak Hulu	35.093	33.169	68.262
7	Kampar Kiri	13.910	12.969	26.879
8	Kampar Kiri Hilir	5.036	4.588	9.624
9	Kampar Kiri Hulu	5.765	5.483	11.248
10	Tapung	39.791	34.637	74.428
11	Tapung Hilir	25.768	23.479	49.247
12	Tapung Hulu	32.646	32.440	65.086
13	Salo	10.805	10.104	20.909
14	Rumbio Jaya	8.203	7.926	16.129
15	Bangkinang Seberang	15.191	14.101	29.292
16	Perhentian Raja	7.968	7.305	15.237
17	Kampar Timur	11.104	10.628	21.732
18	Kampar Utara	8.715	8.467	17.182
19	Kampar Kiri Tengah	12.170	10.896	23.066
20	Gunung Sahilan	8.034	7.345	15.379
Jumlah		331.799	309.021	640.820

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kab. Kampar, 2009

Tabel 4.1 tersebut memperlihatkan jumlah penduduk di kabupaten Kampar menurut jenis kelamin yang mana laki-laki lebih banyak jumlahnya dari pada jenis kelamin perempuan.

4.4.2 Penduduk Menurut Tingkat pendidikan

Faktor pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam era pembangunan sekarang ini. Berkualitasnya mutu pendidikan masyarakat akan membawa dampak yang sangat positif terhadap kemajuan dalam wilayah kabupaten tersebut.

Beberapa tahun belakangan ini dapat dilihat bahwa semakin meningkatnya kesadaran masyarakat Kabupaten Kampar akan pentingnya pendidikan. Untuk lebih jelasnya mengenai pendidikan penduduk wilayah Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2: Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan di Kabupaten Kampar

No	Kecamatan	SD	SLTP	SLTA	PT	Jumlah
1	Bangkinang	3.548	4.940	10.547	4.296	23.331
2	Kampar	11.576	8.271	8.779	2.762	31.388
3	Tambang	10.722	8.635	8.417	1.716	29.490
4	XIII Koto kampar	10.772	10.679	4.774	1.291	27.516
5	Bangkinang Barat	6.402	4.567	4.032	1.275	16.276
6	Siak Hulu	11.567	12.733	19.174	4.873	48.347
7	Kampar Kiri	8.329	4.150	3.834	870	17.183
8	Kampar Kiri Hilir	3.201	1.914	1.351	316	6.782
9	Kampar Kiri Hulu	4.931	1.232	689	230	7.082
10	Tapung	19.342	16.770	14.117	1.998	52.227
11	Tapung Hilir	13.858	10.657	7.112	913	32.540
12	Tapung Hulu	15.746	13.559	10.828	1.085	41.218
13	Salo	5.291	3.436	4.571	1.259	14.557
14	Rumbio Jaya	4.984	3.622	2.764	625	11.995
15	Bangkinang Seberang	8.138	5.790	5.361	1.136	20.425
16	Perhentian Raja	4.309	3.578	2.682	461	11.030
17	Kampar Timur	5.503	4.227	4.294	1.149	15.173
18	Kampar Utara	4.521	3.397	3.391	842	12.151
19	Kampar Kiri Tengah	8.026	4.705	2.935	533	16.199
20	Gunung Sahilan	5.388	3.592	1.661	275	10.916
Jumlah		166.163	130.454	121.313	27.905	445.826

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, 2009

Dari tabel 4.2 tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan penduduk Kabupaten Kampar sudah bisa dikatakan baik, dimana di Kabupaten Kampar secara mayoritas telah mengenyam pendidikan formal walaupun sebagian besar penduduk hanya sampai tingkat Sekolah Dasar. Dari tabel IV.2 di atas dapat diketahui dari sekian penduduk terdapat 166163 orang penduduk berpendidikan SD kemudian 130454 orang berpendidikan SLTP, 121313 orang penduduk berpendidikan SLTA, dan 27905 orang berpendidikan Perguruan Tinggi.

4.4.3 Penduduk Menurut Tingkat Umur

Bila dikelompokkan menurut tingkat umur maka keadaan penduduk di Kabupaten Kampar dapat dilihat dari tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3: Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Umur di Kabupaten Kampar

No	Tingkat Umur	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Keterangan
1	0-4 Th	45.164	Laki-laki= 331.799 Perempuan= 309.021
2	5-9 Th	76.243	
3	10-14 Th	71.394	
4	15-19 Th	63.540	
5	20-24 Th	62.887	
6	25-29 Th	65.115	
7	30-34 Th	58.821	
8	35-39 Th	52.641	
9	40-44 Th	43.914	
10	45-49 Th	34.109	
11	50-54 Th	23.673	
12	55-59 Th	15.629	
13	60-64 Th	9.432	
14	65-69 Th	7.960	
15	70-74 Th	4.971	
16	>74 Th	5.327	
Jumlah		640.820	640.820

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, 2009

4.4.4 Penduduk Menurut Penganut Agama

Berdasarkan pendataan penduduk dapat dilihat bahwa di Kabupaten Kampar ada 5 (lima) agama yang dianut oleh penduduk dengan urutan : Islam (556.875 jiwa), Kristen (46.790 jiwa), Katholik (4.555 jiwa), Hindu (80 jiwa), Budha (394 jiwa).

Tabel 4.4 : Jumlah Penduduk Menurut Penganut Agama di Kabupaten Kampar

No	Kecamatan	Agama					Jumlah
		Islam	Kristen	Katholik	Hindu	Budha	
1	Bangkinang	31.390	388	34	8	14	31.834
2	Kampar	44.284	20	-	-	-	44.304
3	Tambang	41.981	600	120	-	34	42.735
4	XIII Koto Kampar	35.245	1.772	137	3	3	37.160
5	Bangkinang Barat	22.892	47	13	1	8	22.961
6	Sink Hulu	58.906	8.291	786	42	232	68.257
7	Kampar Kiri	25.747	795	72	-	1	26.615
8	Kampar Kiri Hilir	9.260	341	16	1	6	9.624
9	Kampar Kiri Hulu	11.246	-	-	-	-	11.246
10	Tapung	63.260	11.266	1.212	13	37	75.788
11	Tapung Hilir	43.382	5.234	614	-	16	49.246
12	Tapung Hulu	45.923	15.284	826	6	32	62.071
13	Salo	19.237	1.119	556	-	-	20.912
14	Rumbio Jaya	10.330	-	-	-	-	10.330
15	Bangkinang Seberang	21.134	-	-	-	-	21.134
16	Perhentian Raja	12.302	-	-	-	-	12.302
17	Kampar Timur	18.342	-	-	-	-	18.342
18	Kampar Utara	16.115	-	-	-	-	16.115
19	Kampar Kiri Tengah	11.700	568	63	2	6	12.339
20	Gunung Sahilan	14.199	1.065	106	4	5	15.379
Jumlah		556.875	46.790	4.555	80	394	608.694

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, 2009

4.5 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar N0.6 Tahun 2008 yang ditetapkan pada tanggal 15 Februari 2008. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar beralamat di Jl. A. Rahman Shaleh, dengan Kepala Dinasnya Drs. H. Sirat Yasir, MM, dan Pegawai yang berjumlah 41 orang.

4.6 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

Dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan dibagi kasubag, kasubdin, dan seksi masing-masing. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar berjumlah 41 orang dimana masing-masing memiliki perbedaan baik dari segi tingkat pendidikan, pangkat/golongan, dan jenis kelamin.

4.6.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

Pendidikan formal yang pernah diikuti pegawai sangat menentukan kemampuan berpikir pegawai, semakin tinggi pendidikan seorang pegawai maka diharapkan semakin meningkat cara berpikir dan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jumlah pegawai berdasarkan pendidikan formal yang pernah diikutinya, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 : Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTP	2	4,9
2	SLTA	29	70,7
3	SARMUD	3	7,3
4	S1	6	14,6
5	S2	1	2,4
Jumlah		41	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, 2009

Dari tabel 4.5 di atas dilihat bahwa tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tamatan SLTA sebanyak 29 orang (70,7%) dari jumlah pegawai seluruhnya dan paling sedikit adalah tamatan S2 yaitu 1 orang (2,4%).

4.6.2 Keadaan Pegawai Menurut Pangkat/Golongan

Selanjutnya dapat dilihat jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dirinci berdasarkan pangkat/golongan pegawai, pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6: Jumlah Pegawai Menurut Golongan

No	Golongan	Jumlah	Persentase
1	II/a	3	7,3
2	II/c	2	4,9
3	II/d	1	2,4
4	III/a	3	7,3
5	III/b	18	43,9
6	III/c	6	14,6
7	III/d	4	9,8
8	IV/a	2	4,9
9	IV/b	1	2,4
10	IV/c	1	2,4
Jumlah		41	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa golongan pegawai yang paling banyak adalah golongan IIIb sebanyak 18 orang (43,9%), dan golongan yang lainnya hampir merata. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan golongan pegawai yang paling banyak yaitu golongan III dengan adanya kepangkatan/golongan ini diharapkan dapat memotivasi pegawai sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja.

4.6.3 Keadaan pegawai Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7: Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	27	65,9
2	Perempuan	14	34,1
Jumlah		41	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, 2009

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 27 orang (65,9%) sedangkan perempuan hanya 14 orang (34,1%).

4.7 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No.6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar.

Jika dilihat dari struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Kampar, maka system yang dianut berbentuk *Line Down Staff*, dimana garis pertanggung jawaban atasan langsung kepala sub Dinas dan apabila pimpinan tidak berada ditempat, maka untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari pimpinan dapat menunjuk salah seorang kepala sub Dinas dengan pangkat dan masa kerja tertinggi diantara kepala sub Dinas lainnya.

Untuk lebih jelasnya bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada lampiran berikut ini:

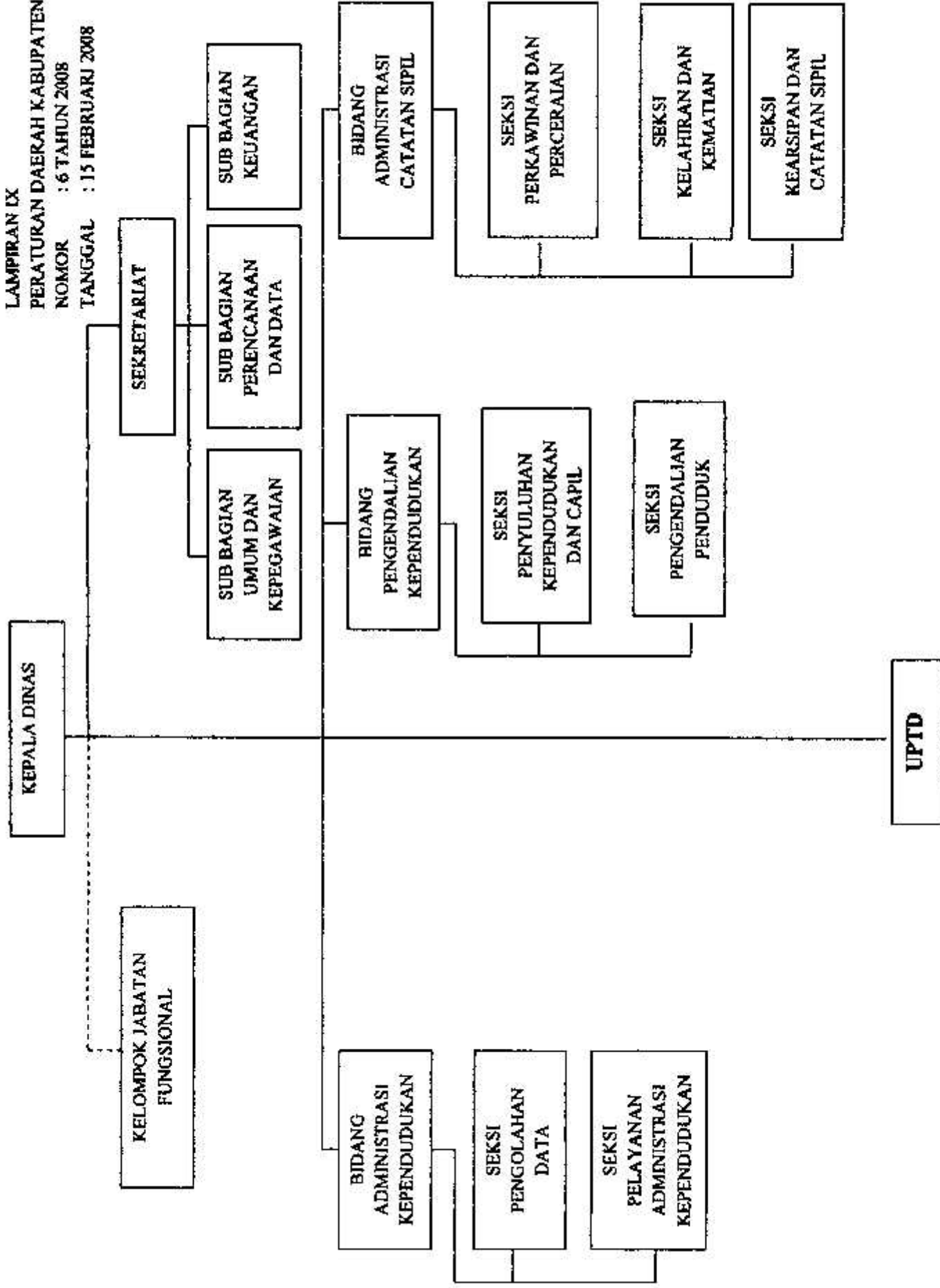
BAGAN ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

LAMPIRAN IX

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAMPAR

NOMOR : 6 TAHUN 2008

TANGGAL : 15 FEBRUARI 2008



4.8 Uraian Tugas dan fungsi, wewenang serta tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten kampar

Dinas Kependudukan dan catatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah kabupaten. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang Kependudukan, Akta Kelahiran, Kematian, Perceraian, Perubahan Nama dan Pengakuan Anak.
- d. Menyusun kebijakan Operasional Keluarga Prasejahtera.
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi Ketatausahaan, Kepegawajian, Keuangan, Perlengkapan, Perencanaan dan Organisasi Dinas.

g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

h. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Uraian tugas dan fungsi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

Tugasnya melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan yang diserahkan oleh Provinsi Riau dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu:

e. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

f. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

g. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak.

h. Menyusun kebijakan operasional keluarga prasejahtera.

i. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.

j. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan dan Organisasi Dinas.

k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

l. Pengelolaan Unit Pelaksanaan teknis Dinas.

Adapun wewenang Kepala Dinas adalah:

- a. Menegur pegawai yang melanggar disiplin.
- b. Meneriksa tenaga honorer.
- c. Menetapkan gaji pegawai honorer.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Dinas bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Kampar.

2. Bagian Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan kegiatan umum dan kepegawaian, perencanaan dan data serta kegiatan keuangan di lingkungan Dinas. Adapun tugas sekretariat yaitu:
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
 - b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administratif.
 - d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi perlengkapan, administrasi program, dan administrasi keuangan.
 - e. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
 - f. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat Perintah Tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
 - g. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.

Adapun wewenang sekretaris yaitu :

- a. Membagi tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.

- b. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- c. Menilai prestasi kerja bawahan.

Dalam pelaksanaan tugasnya sekretaris bertanggung jawab langsung kepada kepala dinas.

Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub bagian Umum dan Kepegawaian

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, dan pengelolaan administrasi perlengkapan.
2. Menyusun rencana kerja sub bagian dengan mempedomani rencana kerja tahunan.
3. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi, isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas.
4. Menggandakan, menomori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.
5. Membuat konsep surat dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian.
6. Membuat konsep dan mengetik daftar urut kepangkatan kepegawaian dengan mempedomani data yang ada untuk disampaikan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kampar.

7. Mengumpulkan daftar hadir pegawai secara langsung sebagai bahan informasi dan membuat rekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas luar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan dan daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan.

Dalam melaksanakan tugasnya sub bagian umum dan kepegawaian bertanggung jawab kepada Kepala Sekretariat.

b. Sub bagian Perencanaan dan data

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Melakukan pengumpulan, pengolahan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas.
2. Melakukan study dan survei/ indentifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait.
3. Mengkoordinir/merumuskan program/proyek pembangunan/ kegiatan dengan institut terkait.
4. Mempersiapkan dan mengajukan daftar usulan proyek (DUP) dan daftar usulan kegiatan (DUK) serta menyelesaikan daftar isian proyek (DIP) dan daftar isian kegiatan (DIK).
5. Mempersiapkan bahan pengendalian teknis dan administrasi program dan proyek serta merumuskan, mengelolah, mengevaluasi serta menyusun laporan.
6. Melakukan dan menetaah pelaksanaan anggaran pembiayaan proyek pembangunan.

7. Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran.
8. Menyusun dokumen program kegiatan pada anggaran pendapatan belanja daerah perubahan (APBDP).

Dalam melaksanakan tugasnya sub bagian perencanaan dan data bertanggung jawab kepada kepala sekretariat.

c. Sub bagian Keuangan

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan kepada hawahan.
2. Menghimpun bahan dan data kebutuhan pembiayaan rutin dari masing-masing bidang dalam menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk diajukan ke Biro keuangan Setda/ Bappeda Kabupaten Kampar.
3. Membuat konsep Surat Pencairan Dana (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dari rutin dan bidang-bidang/ PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke Bendahara Umum Daerah (BUD).
4. Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin.
5. Meneliti serta membuat Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran.
6. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan.

7. Membuat konsep perhitungan permintaan gaji pegawai, honorarium dan beban kerja.
8. Memenuhi permintaan kenaikan gaji berkala.
9. Menyiapkan laporan keuangan (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan).

Dalam melaksanakan tugasnya sub bagian keuangan bertanggung jawab kepada kepala sekretariat.

Bidang Administrasi Kependudukan

Adapun uraian tugasnya adalah:

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi di bidang administrasi kependudukan.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam pengolahan data kependudukan dan dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam melakukan penerbitan dokumen kependudukan.
- d. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pengoperasian sistem informasi kependudukan.
- e. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pemeliharaan peralatan sistem informasi administrasi kependudukan.
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada kepala dinas.

Adapun wewenang kepala bidang administrasi kependudukan adalah:

- a. Membatalkan pembuatan KTP yang tidak melalui prosedur.

- b. Menegur pegawai operator pembuat KK dan KTP yang bekerja tidak sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugasnya kepala bidang administrasi kependudukan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

Bidang Administrasi Kependudukan terdiri dari :

a. Seksi Pengolahan Data

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan pada seksi pengolahan data.
2. Menghimpun dan mengelola laporan data perkembangan penduduk.
3. Membuat dan menyajikan data perkembangan penduduk.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan data penduduk.
5. Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada kepala bidang.

Dalam melaksanakan tugasnya seksi pengolahan data bertanggung jawab kepada Kepala bidang administrasi kependudukan.

b. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan pada seksi pelayanan administrasi kependudukan.
2. Menyiapkan blanko dokumen kependudukan.
3. Melakukan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
4. Menyiapkan Operator, Supervisor, Administrator Data Base dan Teknisi Komputer untuk pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan.

5. Penerbitan dokumen penduduk orang asing.

6. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.

Dalam melaksanakan tugasnya seksi pelayanan administrasi kependudukan bertanggung jawab kepada Kepala bidang administrasi kependudukan.

4. Bidang Pengendalian Kependudukan

Mempunyai tugas melaksanakan pengendalian mobilitas penduduk baik yang datang dan pergi dari wilayah Kabupaten Kampar maupun penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta melakukan penyuluhan kepada Aparat / Perangkat Kecamatan, Desa / Kelurahan dan masyarakat umumnya.

Adapun uraian tugasnya adalah:

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang pengendalian penduduk.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan.
- c. Memberikan bimbingan dan pembinaan kepada Aparat/ Perangkat Kecamatan, Desa/ Kelurahan dalam pengendalian penduduk.
- d. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala bidang pengendalian penduduk bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Bidang pengendalian kependudukan terdiri dari:

- a. Seksi Penyuluhan Kependudukan dan Catatan Sipil

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan pada seksi penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menyiapkan sarana dan prasarana penyuluhan.
3. Melakukan penyuluhan kepada Aparat/ Perangkat Kecamatan, Desa/ Kelurahan.
4. Melaksanakan penyuluhan terhadap masyarakat umum
5. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.

Dalam melaksanakan tugasnya seksi penyuluhan kependudukan dan catatan sipil bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

b. Seksi Pengendalian Penduduk

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan seksi pengendalian penduduk.
2. Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk.
3. Memproses surat pindah datang.
4. Menertibkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk tinggal di daerah rentan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugasnya seksi pengendalian penduduk bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

5. Bidang Administrasi Catatan Sipil

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang administrasi pencatatan sipil.

2. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam administrasi pencatatan sipil.
3. Melaksanakan bimbingan dan pembinaan teknis dalam penataan kearsipan pencatatan sipil.
4. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam pelaporan administrasi pencatatan sipil.

Adapun wewenang Kepala bidang administrasi catatan sipil adalah:

- a. Mengatur penempatan pegawai petugas pembuat Akta Kelahiran.
- b. Menentukan bawahan yang akan mengikuti pelatihan kerja.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala bidang administrasi pencatatan sipil bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Bidang administrasi pencatatan sipil terdiri dari:

- a. Seksi perkawinan dan perceraian

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian.
2. Memprivikasi permohonan administrasi perkawinan dan perceraian.
3. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian.
4. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian.

Dalam melaksanakan tugasnya seksi perkawinan dan perceraian bertanggung jawab kepada Kepala bidang administrasi catatan sipil.

b. Seksi Kelahiran dan Kematian

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Memprivikasi permohonan akta kelahiran dan kematian.
2. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian.
3. Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi kelahiran, kematian dan pengangkatan pengesahan anak.
4. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

Dalam melaksanakan tugasnya seksi kelahiran dan kematian bertanggung jawab kepada Kepala bidang administrasi catatan sipil.

c. Seksi Kearsipan dan Catatan Sipil

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Menata arsip akta dan kutipan akta kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian.
2. Menata arsip akta dan kutipan akta pengangkatan dan pengesahan anak.
3. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kearsipan.

Dalam melaksanakan tugasnya seksi kearsipan dan catatan sipil bertanggung jawab kepada Kepala bidang administrasi catatan sipil.

6. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) terdiri dari:

- a. Operator pembuat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b. Supervisor jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan hak dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat; cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau.

Kependudukan adalah hal yang sangat strategis dalam pembangunan. Penduduk dapat menjadi subjek dan objek dari pada pembangunan sosial, ekonomi yang dapat merupakan modal dasar. Data kependudukan yang lengkap, akurat, tepat waktu berkelanjutan sangat diperlukan dalam aktivitas pembangunan disegala bidang.

Agar pencatatan kependudukan dapat terlaksana dengan baik melalui penyediaan data atau informasi yang lengkap dan akurat, sehingga dapat membantu mengantisipasi masalah kependudukan, maka aparatur pemerintah harus dapat melaksanakan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Salah satunya adalah memberikan pelayanan masyarakat yang tepat, cepat, mudah, dan murah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk melaksanakan pendaftaran dan pencatatan kependudukan di Kabupaten Kampar, yang mana salah satu tugas pokok pencatatan dan pembuatan akta tersebut yang terbanyak di Sub Dinas Pendaftaran dan Pencatatan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah pencatatan dan pembuatan Akta Kelahiran.

Agar kelancaran dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dapat berjalan berimbang, selaras dan serasi maka diperlukan pelayanan, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi instansi maupun antara organisasi sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Salah satu akta yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah Akta Kelahiran, pengurusan akta kelahiran merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh Akta Kelahiran. yang mana tata cara ataupun persyaratan penerbitannya berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 1997 tertanggal 3 September 1997, persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon adalah;

1. Surat Keterangan Kelahiran dari rumah sakit, puskesmas, dokter atau bidan.
2. Surat Keterangan Kelahiran dari Kepala Dinas/Kelurahan.

3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua.
4. Fotocopy Akta Perkawinan/ Akta Nikah orang tua dengan memperlihatkan aslinya.
5. Rekomendasi Camat.
6. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk yang bersangkutan (Wajib KTP).
7. Ijazah/STTB yang bersangkutan.
8. Dua orang saksi.

Keseluruhan perlengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi pemohon disertai dengan mengisi formulir terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Adapun prosesnya adalah:

1. Pemohon mengisi formulir permohonan yang diberikan petugas pada saat itu juga untuk memperoleh Akta Kelahiran di loket pelayanan dan melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Setelah formulir permohonan diisi, pemohon menyerahkan formulir tersebut dengan melampirkan syarat-syarat kepada petugas pendaftaran.
3. Petugas langsung memeriksa dengan teliti isian formulir permohonan dan berkas-berkas persyaratan yang diberikan pemohon pada saat itu juga.
4. Jika syarat lengkap maka permohonan diproses, jika syarat tidak lengkap petugas menunda atau menolak permohonan.
5. Setelah petugas memeriksa formulir dan semua syarat, maka pemohon akan menerima tanda bukti penyerahan formulir permohonan.

6. Diproses dan ditanda tangani Kepala Dinas. Setelah diproses dan ditanda tangani oleh Kepala Dinas maka akta akan dikembalikan ke bagian petugas pendaftaran dan pemohon akan mengambil Akta dan membayar uang administrasi sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah No. 6 tahun 2008.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar mekanisme proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di bawah ini :

Gambar 5.1 Mekanisme Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran



Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

Keterangan :

1. Pemohon

- 1) Yang bersangkutan
- 2) Orang tua atau wali dengan membawa syarat yang telah ditentukan

2. Petugas Pendaftaran

- 1) Menerima dan meneliti berkas yang diserahkan
- 2) Memberikan formulir untuk diisi pemohon
- 3) Menerima kembali formulir yang telah diisi
- 4) Menerima pembayaran biaya penerbitan Akta dari pemohon

3. Petugas Pencatat

- 1) Memberikan nomor Akta dan kutipan Akta
- 2) Mencatat data yang bersangkutan ke dalam buku pendaftaran
- 3) Mencatat data yang bersangkutan ke dalam Akta
- 4) Mengetik blanko kutipan Akta yang telah dicatat dalam buku Akta

4. Kepala Seksi

- 1) Menerima dan meneliti berkas permohonan dari pemohon
- 2) Mengoreksi bahan dan kutipan Akta yang telah diisi
- 3) Membubuhkan paraf pada buku Akta untuk proses tanda tangan
Kepala Dinas

5. Kepala Dinas

- 1) Menerima rancangan Akta dan Kutipan Akta serta berkas permohonannya
- 2) Menandatangani Akta dan Kutipan Akta
- 3) Mengirimkan Akta dan Kutipan Akta pada petugas pendaftaran

6. Dari Kepala Dinas langsung kembali ke petugas pendaftaran dan selanjutnya dikembalikan kepada pemohon.

Didalam pengurusan Akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidaklah bekerja sendiri melainkan bekerjasama dengan instansi-instansi terkait seperti Pemda baik ditingkat Kecamatan maupun Kelurahan. Oleh karena itu untuk mempermudah dalam proses pembuatan Akta Kelahiran tanpa mengalami hambatan dan kendala khususnya dalam hal kelengkapan persyaratan

diperlukan pelayanan yang baik dari instansi Dinas Kependudukan dan catatan Sipil, terutama dalam pemberian informasi dan bimbingan kepada masyarakat.

Oleh karena dalam pembuatan Akta Kelahiran memerlukan keterkaitan beberapa instansi terkait dalam melengkapi persyaratan, maka memberikan pelayanan yang prima adalah merupakan salah satu cara dalam menunjang kelancaran pembuatan Akta kelahiran.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik salah satunya adalah dengan tidak mempersulit dalam pengurusan administrasi pemerintah dan kependudukan, selaku abdi masyarakat aparatur pemerintah dapat membantu masyarakat dalam pelayanan.

5.2 Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Identitas Responden

Berdasarkan kuisioner yang telah penulis sebarakan kepada 97 orang responden masyarakat yang sedang melakukan pengurusan Akta Kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil dapat diketahui gambaran dari keadaan responden sebagai berikut. Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran berdasarkan Pendidikan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

1. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya tingkat pendidikan yang berbeda-beda pada responden. Yang dapat dilihat dari tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel 5.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
Tamat SD	5	5,2
SMP	7	7,2
SMA	28	28,9
Akademi/ Diploma	36	37,1
S1/ S2	21	21,6
Jumlah	97	100

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2010

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden masyarakat yang paling banyak adalah tamatan Akademi/ Diploma sebanyak 36 orang (37,1%) dari jumlah responden seluruhnya, dan yang paling sedikit adalah tamatan SD yaitu 5 orang (5,2%).

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden pada umumnya berjenis kelamin perempuan. Mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.2 : Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	36	37,1
Perempuan	61	62,9
Jumlah	97	100

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2010

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa responden perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 61 orang (62,9%), sedangkan sisanya 36 orang (37,1%) yang berjenis kelamin laki-laki.

3. Tingkat Usia

Tingkat umur seseorang juga akan mempengaruhi pemahaman dalam memberikan keterangan dan jawaban serta penelitian yang objektif terhadap permasalahan. Oleh karena itu dalam hal ini penulis juga menilai jawaban responden berdasarkan tingkat usia.

Tingkat umur responden dalam penelitian ini bervariasi yaitu antara usia 18 s/d 60 tahun. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.3 : Jumlah Responden menurut Tingkat Usia

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
18 – 27	38	39,2
28 – 37	25	25,8
38 – 48	19	19,6
49 – 57	11	11,3
58 – 67	4	4,1
Jumlah	97	100

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2010

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat usia responden yang paling banyak adalah umur 18-27 tahun yang berjumlah 38 orang (39,2%), dan yang paling sedikit adalah umur 58-67 tahun yaitu 4 orang (4,1%).

4. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden juga sangat mempengaruhi dalam mencermati dan memahami serta memberikan suatu penilaian terhadap kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini bervariasi, namun yang lebih dominan adalah bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil dan Wiraswasta. Rincian lebih lanjut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4 : Jumlah Responden menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	39	40,2
Wiraswasta	15	15,5
Petani	17	17,5
TNI/ Polri	3	3,1
IRT	14	14,4
Lain-lainnya	9	9,3
Jumlah	97	100

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2010

Berdasarkan tabel diatas dari 97 orang responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 39 orang (40,2%), 15 orang (15,5%) bekerja sebagai wiraswasta, 17 orang (17,5%) bekerja sebagai petani, 3 orang (3,1%) bekerja sebagai TNI/ Polri, 14 orang (14,4%) bekerja sebagai ibu rumah tangga, dan untuk jenis pekerjaan lain-lainnya berjumlah 9 orang (9,3%).

1. Analisis *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang dimaksudkan dalam pelayanan adalah kemampuan pegawai dalam melayani atau memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, cepat, dan tepat. Setiap pegawai dituntut untuk dapat memberikan penjelasan dan informasi secara jelas dan benar. Indikator variabel *Responsiveness* meliputi memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tanggapan terhadap staff keamanan dalam memberikan bantuan, dan tanggapan terhadap pegawai.

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap pelayanan informasi yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar.

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Memuaskan	12	12,4
Memuaskan	24	24,7
Cukup Memuaskan	41	42,3
Kurang Memuaskan	18	18,5
Tidak memuaskan	2	2,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.5 dari 97 orang responden mengenai pernyataan tentang tanggapan responden terhadap pelayanan informasi terhadap masyarakat, yang menyatakan sangat memuaskan sebanyak 12 orang (12,4%), 24 orang (24,7%) menyatakan memuaskan, 41 orang (42,3%) menyatakan cukup memuaskan, 18 orang (18,5%) menyatakan kurang memuaskan, dan 2 orang (2,1%) yang menyatakan tidak memuaskan.

Table 5.6 : Tanggapan Responden Terhadap Sikap Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Memuaskan	6	6,2
Memuaskan	19	19,6
Cukup Memuaskan	27	27,8
Kurang Memuaskan	40	41,2
Tidak Memuaskan	5	5,2
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.6 dari 97 orang responden mengenai pernyataan tentang tanggapan responden terhadap sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar yang menyatakan sangat memuaskan sebanyak 6 orang (6,2%), 19 orang (19,6%) menyatakan memuaskan, 27 orang (27,8%) menyatakan cukup memuaskan, 40 orang (41,2%) menyatakan kurang memuaskan, dan 5 orang (5,2%) menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 5.7: Tanggapan Responden Terhadap Staff Keamanan dalam Memberikan Bantuan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Memuaskan	9	9,3
Memuaskan	21	21,6
Cukup Memuaskan	38	39,2
Kurang Memuaskan	27	27,8
Tidak Memuaskan	2	2,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.7 dari 97 responden mengenai pernyataan tentang tanggapan responden terhadap staff keamanan dalam memberikan bantuan yang menyatakan sangat memuaskan sebanyak 9 orang (9,3%), 21 orang (21,6%) yang menyatakan memuaskan, 38 orang (39,2%) yang menyatakan cukup memuaskan, 27 orang (27,8%) yang menyatakan kurang memuaskan, dan 2 orang (2,1%) yang menyatakan tidak memuaskan.

Dan berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kab. Kampar tidak tersedia staff keamanan/ security. Sehingga masyarakat yang hendak berurusan mengalami kesulitan dalam hal mencari ruangan/ tempat pengurusan pembuatan Akta Kelahiran.

Tabel 5.8 : Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Memuaskan	5	5,1
Memuaskan	5	5,1
Cukup Memuaskan	28	28,9
Kurang Memuaskan	47	48,5
Tidak Memuaskan	12	12,4
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.8 dari 97 orang responden mengenai pernyataan tentang daya tanggap pegawai yang menyatakan sangat memuaskan sebanyak 5 orang (5,1%), 5 orang (5,1%) yang menyatakan memuaskan, 28 orang (28,9%)

yang menyatakan cukup memuaskan, 47 orang (48,5%) yang menyatakan kurang memuaskan, dan 12 orang (12,4%) yang menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 5.9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel *Responsiveness*

Indikator Pertanyaan	Persentase %										T O T A L
	Sangat Memuas kan		Memuas kan		Cukup Memuas kan		Kurang Memuas kan		Tidak Memnas kan		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat	12	12,4	24	24,7	41	42,3	18	18,5	2	2,1	97
Sikap Pegawai Disduk Capil	6	6,2	19	19,6	27	27,8	40	41,2	5	5,2	97
Staff Keamanan dalam Memberikan Bantuan	9	9,3	21	21,6	38	39,2	27	27,8	2	2,1	97
Daya Tanggap Pegawai	5	5,1	5	5,1	28	28,9	47	48,5	12	12,4	97
Jlh rata-rata	32	8,25	69	17,75	134	34,55	132	34	21	5,45	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang Daya Tanggap Pegawai sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak (8,25%), responden yang menjawab memuaskan sebanyak (17,75%), responden yang menjawab cukup memuaskan sebanyak (34,55%) , dan yang menjawab kurang memuaskan sebanyak (34%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak (5,45%).

2. Analisis *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan yang dimaksud dalam pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator variabel *Reliability* adalah kecekatan pegawai selama melayani masyarakat, keterampilan

yang dimiliki pegawai dalam menggunakan peralatan untuk mempercepat pelayanan, dan sikap pegawai dalam menghadapi masyarakat setiap ada masalah.

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap kecekatan pegawai dengan jumlah sampel 97 orang.

Tabel 5.10 : Tanggapan Responden Terhadap Kecekatan Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	14	14,4
Baik	30	30,9
Cukup Baik	45	46,4
Kurang baik	7	7,2
Tidak baik	1	1,0
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.10 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kecekatan pegawai yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 orang (14,4%), 30 orang (30,9%) yang menyatakan baik, 45 orang (46,4%) yang menyatakan cukup baik, 7 orang (7,2%) yang menyatakan kurang baik, dan 1 orang (1,0%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden Tentang Keterampilan yang Dimiliki oleh Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	12	12,4
Baik	15	15,5
Cukup Baik	22	22,6
Kurang baik	46	47,4
Tidak baik	2	2,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.11 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang keterampilan pegawai yang menyatakan sangat baik sebanyak 12 orang (12,4%), 15 orang (15,5%) yang menyatakan baik, 22 orang (22,6%) yang

menyatakan cukup baik, 46 orang (47,4%) yang menyatakan kurang baik, dan 2 orang (2,1%) yang menyatakan tidak baik.

Dan berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan, penulis melihat keterampilan pegawai pembuat Akta Kelahiran masih kurang baik. Pegawai pencatat Akta Kelahiran kurang teliti sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengetikan misalnya penulisan nama dan alamat yang tidak cocok dengan berkas permohonan.

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden Tentang Kelancaran Pembuatan Akta Kelahiran

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	11	11,3
Baik	17	17,5
Cukup Baik	22	22,6
Kurang baik	38	39,2
Tidak baik	9	9,3
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.12 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kelancaran pembuatan Akta Kelahiran yang menyatakan sangat baik sebanyak 11 orang (11,3%), 17 orang (17,5%) yang menyatakan baik, 22 orang (22,6%) yang menyatakan cukup baik, 38 orang (39,2%) yang menyatakan kurang baik, dan 9 orang (9,3%) yang menyatakan tidak baik.

Dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah seorang masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran yaitu bapak Abu bakar pada hari kamis tanggal 25 Februari 2010 sekitar pukul 10.45 wib. Menurut pendapat beliau pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar dinilai kurang baik. Karena setiap urusan yang dilakukan terutama dalam pembuatan Akta kelahiran akan berjalan lancar dan

cepat apabila adanya uang tips/ pembayaran lebih dari pada biaya yang telah ditetapkan. Kalau tidak demikian maka Akta kelahiran bisa diambil lima hari kemudian terhitung sejak permohonan diterima petugas bahkan lebih.

Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Tentang Pegawai dalam Menghadapi Masyarakat Setiap Ada Masalah

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	8	8,2
Baik	25	25,8
Cukup Baik	25	25,8
Kurang baik	29	29,9
Tidak baik	10	10,3
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.13 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang pegawai dalam menghadapi masyarakat setiap ada masalah yang menyatakan sangat baik sebanyak 8 orang (8,2%), 25 orang (25,8%) yang menyatakan baik, 25 orang (25,8%) yang menyatakan cukup baik, 29 orang (29,9%) yang menyatakan kurang baik, dan 10 orang (10,3%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.14 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Reliability

Indikator Pertanyaan	Persentase %										T O T A L
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Kecekatan Pegawai	14	14,4	30	30,9	45	46,5	7	7,2	1	1	97
Keterampilan yang Dimiliki oleh Pegawai	12	12,4	15	15,5	22	22,7	46	47,4	2	2,1	97
Kelancaran dalam membuat Akta Kelahiran	11	11,3	17	17,5	22	22,7	38	39,2	9	9,3	97
Pegawai dalam menghadapi masyarakat setiap ada masalah	8	8,2	25	25,8	25	25,8	29	29,9	10	10,3	97
Jlh rata-rata	45	11,57	87	22,42	114	29,42	120	30,92	22	5,67	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang Daya Tanggap Pegawai sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat baik sebanyak (11,57%), responden yang menjawab baik sebanyak (22,42%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak (30,45%), dan yang menjawab kurang baik sebanyak (29,9%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (5,67%).

3. Analisis Assurance (Jaminan)

Jaminan dan kepastian dalam pelayanan bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada Dinas, termasuk di dalamnya pengetahuan, kecekatan, keramahan, dan rasa aman. Indikator variabel Assurance meliputi penjelasan yang diberikan oleh pegawai, kemampuan berkomunikasi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, keadaan lokasi parkir yang disediakan, dan keamanan yang diberikan dalam melakukan pembuatan Akta Kelahiran.

Berikut ini adalah tanggapan para masyarakat dengan sampel 97 orang responden:

Tabel 5.15 : Tanggapan responden Terhadap Penjelasan Informasi yang Dibutuhkan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	17	17,5
Baik	41	42,3
Cukup Baik	31	31,9
Kurang baik	5	5,2
Tidak baik	3	3,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.15 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang penjelasan informasi yang dibutuhkan, yang menyatakan sangat baik

sebanyak 17 orang (17,5%), 41 orang (42,3%) yang menyatakan baik, 31 orang (31,9%) yang menyatakan cukup baik, 5 orang (5,2%) yang menyatakan kurang baik, dan 3 orang (3,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.16 : Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Berkomunikasi Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	9	9,3
Baik	18	18,6
Cukup Baik	60	61,8
Kurang baik	6	6,2
Tidak baik	4	4,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.16 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, yang menyatakan sangat baik sebanyak 9 orang (9,3%), 18 orang (18,6%) yang menyatakan baik, 60 orang (61,8%) yang menyatakan cukup baik, 6 orang (6,2%) yang menyatakan kurang baik, dan 4 orang (4,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden Tentang Keadaan Area Parkir yang Dibutuhkan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	4	4,1
Baik	27	27,8
Cukup Baik	22	22,7
Kurang baik	37	38,1
Tidak baik	7	7,2
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.17 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang keadaan area parkir yang disediakan, yang menyatakan sangat baik

sebanyak 4 orang (4,1%), 27 orang (27,8%) yang menyatakan baik, 22 orang (22,7%) yang menyatakan cukup baik, 37 orang (38,1%) yang menyatakan kurang baik, dan 7 orang (7,2%) yang menyatakan tidak baik.

Dan berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan, penulis melihat area parkir yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar juga dinilai kurang baik. Karena area parkir yang disediakan terlalu kecil dan sempit, sehingga masyarakat yang berurusan hanya bisa parkir di lapangan kantor yang terbuka. Sehingga menimbulkan ketidaknyamanan karena kendaraannya berada di bawah panas terik matahari.

Tabel 5.18 : Tanggapan Responden Tentang Keamanan Sewaktu Mengurus Akta Kelahiran

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	4	4,1
Baik	11	11,3
Cukup Baik	13	13,4
Kurang baik	55	56,7
Tidak baik	14	14,4
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.18 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang keamanan sewaktu mengurus Akta Kelahiran, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang (4,1%), 11 orang (11,3%) yang menyatakan baik, 13 orang (13,4%) yang menyatakan cukup baik, 55 orang (56,7%) yang menyatakan kurang baik, dan 14 orang (14,4%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.19 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Assurance

Indikator Pertanyaan	Persentase %										T O T A L
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Penjelasan informasi yang dibutuhkan	17	17,5	41	42,3	31	31,9	5	5,2	3	3,1	97
Kemampuan berkomunikasi pegawai	9	9,3	18	18,5	60	61,8	6	6,2	4	4,1	97
Kondisi area parkir yang disediakan	4	4,1	27	27,8	22	22,7	37	38,1	7	7,2	97
Keamanan sewaktu mengurus Akta Kelahiran	4	4,1	11	11,3	13	13,4	55	56,7	14	14,4	97
Jlh rata-rata	34	8,75	97	24,98	126	32,45	103	26,55	28	7,2	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang jaminan yang diberikan oleh Pegawai sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat baik sebanyak (8,75%), responden yang menjawab baik sebanyak (24,98%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak (32,45%), dan yang menjawab kurang baik sebanyak (26,55%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (7,2%).

4. Analisis *Emphaty* (Perhatian Individual)

Emphaty yang diberikan oleh pegawai merupakan sebuah perhatian pribadi yang sangat besar para masyarakat. Hal ini merupakan wujud nyata pelayanan yang diberikan Dinas tersebut untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakatnya. Indikator variabel *Emphaty* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi:

Berikut ini adalah tanggapan para responden yang berjumlah 97 orang sebagai responden.

Tabel 5.20 : Tanggapan Responden Tentang Kepedulian Pegawai dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	16	16,5
Baik	30	30,9
Cukup Baik	16	16,5
Kurang baik	32	33
Tidak baik	3	3,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.20 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kepedulian pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat, yang menyatakan sangat baik sebanyak 16 orang (16,5%), 30 orang (30,9%) yang menyatakan baik, 16 orang (16,5%) yang menyatakan cukup baik, 32 orang (33%) yang menyatakan kurang baik, dan 3 orang (3,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.21 : Tanggapan Responden Tentang Informasi Terbaru

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	19	19,6
Baik	18	18,5
Cukup Baik	24	24,7
Kurang baik	30	31
Tidak baik	6	6,2
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.21 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang pemberitahuan informasi terbaru yang disampaikan, yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 orang (19,6%), 18 orang (18,5%) yang menyatakan baik, 24 orang (24,7%) yang menyatakan cukup baik, 30 orang (31%) yang menyatakan kurang baik, dan 6 orang (6,2%) yang menyatakan tidak baik.

Penyampaian informasi terbaru kepada masyarakat dinilai kurang baik juga sesuai dengan pernyataan ibu Heni Puspita yang diwawancarai penulis sewaktu mengurus Akta Kelahiran pada hari senin tanggal 8 Maret 2010 sekitar pukul 14.30 wib. Beliau merasa kecewa ketika persyaratannya dinyatakan kurang lengkap oleh petugas. Disebabkan karena beliau masih menggunakan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diterbitkan oleh Kecamatan. Sedangkan dalam pembuatan Akta Kelahiran sekarang sudah menggunakan Kartu Keluarga (KK) dan KTP nasional atau KK dan KTP SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Tabel 5.22 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Apabila Mengalami Kesulitan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	5	5,2
Baik	12	12,4
Cukup Baik	20	20,6
Kurang baik	53	54,6
Tidak baik	7	7,2
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.22 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan Akta kelahiran, yang menyatakan sangat baik sebanyak 5 orang (5,2%), 12 orang (12,4%) yang menyatakan baik, 20 orang (20,6%) yang menyatakan cukup baik, 53 orang (54,6%) yang menyatakan kurang baik, dan 7 orang (7,2%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.23 : Tanggapan Responden Tentang Perhatian Pegawai Selama Berurusan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	10	10,3
Baik	11	11,3
Cukup Baik	40	41,2
Kurang baik	31	32
Tidak baik	5	5,2
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.23 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang perhatian pegawai selama berurusan, yang menyatakan sangat baik sebanyak 10 orang (10,3%), 11 orang (11,3%) yang menyatakan baik, 40 orang (41,2%) yang menyatakan cukup baik, 31 orang (32%) yang menyatakan kurang baik, dan 5 orang (5,2%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.24 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel *Empathy*

Indikator Pertanyaan	Persentase %										T O T A L
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Kepedulian pegawai menanggapi keluhan	16	16,5	30	30,9	16	16,5	32	33	3	3,1	97
Informasi terbaru	19	19,6	18	18,5	24	24,7	30	31	6	6,2	97
Pelayanan apabila mengalami kesulitan	5	5,2	12	12,4	20	20,6	53	54,6	7	7,2	97
Perhatian pegawai	10	10,3	11	11,3	40	41,2	31	32	5	5,2	97
Jlh rata-rata	50	12,9	71	18,28	100	25,75	146	37,65	21	5,43	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang perhatian yang diberikan oleh Pegawai sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat baik sebanyak (12,9%), responden

yang menjawab baik sebanyak (18,28%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak (38,37%), dan yang menjawab kurang baik sebanyak (25,02%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (5,43%).

5. Analisis *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yang dimaksud dalam pelayanan adalah kemampuan Dinas untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang operasional kerja serta memberikan suatu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar. Adapun indikator dari *Tangibles* meliputi: keadaan gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, keadaan loket untuk mengatasi antrian, bagaimana kondisi ruang tunggu yang disediakan, dan bagaimana menurut masyarakat fasilitas fisik sebagai bukti fisik,

Berikut ini tanggapan para masyarakat yang berjumlah 97 orang sebagai responden.

Tabel 5.25 : Tanggapan Responden Tentang Keadaan Gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	4	4,1
Baik	8	8,2
Cukup Baik	22	22,7
Kurang baik	40	41,2
Tidak baik	23	23,7
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.25 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang keadaan gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang (4,1%), 8 orang (8,2%) yang menyatakan baik, 22 orang (22,7%) yang menyatakan cukup baik, 40 orang

(41,2%) yang menyatakan kurang baik, dan 23 orang (23,7%) yang menyatakan tidak baik.

Dan berdasarkan observasi penulis dilapangan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar masih menggunakan gedung lama dan tidak adanya petugas kebersihan rutin sehingga ruangan terlihat kotor dan tidak tersusun dengan rapi. Arsip-arsip masih banyak yang ditumpuk di meja kerja dan bahkan di lantai.

Tabel 5.26 : Tanggapan Responden Tentang Loker Pelayanan Yang ada

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	3	3,1
Baik	16	16,5
Cukup Baik	34	35,1
Kurang baik	36	37,1
Tidak baik	8	8,2
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.26 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang loket pelayanan yang ada di Dinas untuk mengatasi antrian, yang menyatakan sangat baik sebanyak 3 orang (3,1%), 16 orang (16,5%) yang menyatakan baik, 34 orang (35,1%) yang menyatakan cukup baik, 36 orang (37,1%) yang menyatakan kurang baik, dan 8 orang (8,2%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.27 : Tanggapan Responden Tentang Kondisi Ruang Tunggu

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	3	3,1
Baik	12	12,4
Cukup Baik	25	25,8
Kurang baik	54	55,6
Tidak baik	3	3,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.27 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kondisi ruang tunggu yang disediakan, yang menyatakan sangat baik sebanyak 3 orang (3,1%), 12 orang (12,4%) yang menyatakan baik, 25 orang (25,8%) yang menyatakan cukup baik, 54 orang (55,6%) yang menyatakan kurang baik, dan 3 orang (3,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.28 : Tanggapan Responden Tentang Fasilitas yang Diberikan Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	9	9,3
Baik	32	33
Cukup Baik	35	36,1
Kurang baik	20	20,6
Tidak baik	1	1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.28 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kondisi fasilitas yang diberikan oleh pegawai, yang menyatakan sangat baik sebanyak 9 orang (9,3%), 32 orang (33%) yang menyatakan baik, 35 orang (36,1%) yang menyatakan cukup baik, 20 orang (20,6%) yang menyatakan kurang baik, dan 1 orang (1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.29 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel *Tangibles*

Indikator Pertanyaan	Persentase %										T O T A L
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Kedua gedung Disduk Capil	4	4,1	8	8,2	22	22,7	40	41,2	23	23,7	97
Kedua loket pelayanan yang ada	3	3,1	16	16,5	34	35,1	36	37,1	8	8,2	97
Kondisi ruang tunggu	3	3,1	12	12,4	25	25,8	54	55,6	3	3,1	97
Fasilitas yang diberikan pegawai	9	9,3	32	33	35	36,1	20	20,6	1	1	97
Jlh rata-rata	20	4,9	68	17,53	116	29,93	150	38,63	35	9	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang bukti fisik yang diberikan oleh Pegawai sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat baik sebanyak (4,9%), responden yang menjawab baik sebanyak (17,53%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak (29,93%), dan yang menjawab kurang baik sebanyak (38,63%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (9%).

6. Kualitas Pelayanan

Pada variabel kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu. Adapun indikator dari kualitas pelayanan meliputi: bagaimana tempat atau fasilitas fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar, kehandaian pegawai, kualitas pelayanan, keramah-tamahan dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat.

Berikut ini adalah tanggapan masyarakat dengan jumlah 97 orang sebagai responden.

Tabel 5.30 : Tanggapan Responden Tentang Fasilitas yang Diberikan Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	18	18,5
Baik	15	15,5
Cukup Baik	22	22,7
Kurang baik	36	37,1
Tidak baik	6	6,2
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.30 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang fasilitas yang diberikan oleh pegawai, yang menyatakan sangat baik

sebanyak 18 orang (18,5%), 15 orang (15,5%) yang menyatakan baik, 22 orang (22,7%) yang menyatakan cukup baik, 36 orang (37,1%) yang menyatakan kurang baik, dan 6 orang (6,2%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.31 : Tanggapan Responden Tentang Kehandalan Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	10	10,3
Baik	14	14,4
Cukup Baik	26	26,8
Kurang baik	43	44,3
Tidak baik	4	4,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.31 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kehandalan pegawai, yang menyatakan sangat baik sebanyak 10 orang (10,3%), 14 orang (14,4%) yang menyatakan baik, 26 orang (26,8%) yang menyatakan cukup baik, 43 orang (44,3%) yang menyatakan kurang baik, dan 4 orang (4,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.32 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	4	4,1
Baik	19	19,6
Cukup Baik	21	21,6
Kurang baik	51	52,6
Tidak baik	2	2,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.32 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan pegawai, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang (4,1%), 19 orang (19,6%) yang menyatakan baik, 21 orang

(21,6%) yang menyatakan cukup baik, 51 orang (52,6%) yang menyatakan kurang baik, dan 2 orang (2,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.33 : Tanggapan Responden Tentang Keramah-tamahan Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	13	13,4
Baik	34	35
Cukup Baik	41	42,3
Kurang baik	6	6,2
Tidak baik	3	3,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.33 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang keramah-tamahan pegawai, yang menyatakan sangat baik sebanyak 13 orang (13,4%), 34 orang (35%) yang menyatakan baik, 41 orang (42,3%) yang menyatakan cukup baik, 6 orang (6,2%) yang menyatakan kurang baik, dan 3 orang (3,1%) yang menyatakan tidak baik.

Tabel 5.34 : Tanggapan Responden Tentang Kesopanan Pegawai

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	21	21,6
Baik	36	37,1
Cukup Baik	34	35
Kurang baik	4	4,1
Tidak baik	2	2,1
Jumlah	97	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5.34 dari 97 orang responden mengenai pertanyaan tentang kesopanan pegawai, yang menyatakan sangat baik sebanyak 21 orang (21,6%), 36 orang (37,1%) yang menyatakan baik, 34 orang (35%) yang menyatakan cukup baik, 4 orang (4,1%) yang menyatakan kurang baik, dan 2 orang (2,1%) yang menyatakan tidak baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dinilai dari keramahan dan kesopanan pegawai berada dalam kategori cukup baik, dinilai kurang baik karena dalam melayani masyarakat pegawai belum sepenuhnya mampu melayani masyarakat dengan baik, belum mampu menghargai masyarakat yang dilayani dengan sepenuh hati.

Tabel 5.35 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan

Indikator Pertanyaan	Persentase %										T O T A L
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Fasilitas yang diberikan pegawai	18	18,5	15	15,5	22	22,7	36	37,1	6	6,2	97
Kehandalan pegawai	10	10,3	14	14,4	26	26,8	43	44,3	4	4,1	97
Pelayanan yang diberikan pegawai	4	4,1	19	19,6	21	21,6	51	52,6	2	2,1	97
Keramah- tamahan Pegawai	13	13,4	34	35	41	42,3	6	6,2	3	3,1	97
Kesopanan Pegawai	21	21,6	36	37,1	34	35	4	4,1	2	2,1	97
Jlh rata-rata	66	13,58	118	24,33	144	29,68	140	28,86	17	3,52	100

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat baik sebanyak (13,58%), responden yang menjawab baik sebanyak (24,33%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak (33,18%), dan yang menjawab kurang baik sebanyak (25,37%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (3,52%).

Setelah kelima indikator dibahas dan diuraikan diatas maka untuk mengetahui bagaimana secara keseluruhan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar berikut ini penulis sajikan Rekapitulasi tanggapan responden yang diambil dari rata-rata jawaban responden setiap kategori dari beberapa indikator yang ada sesuai dengan tabel 5.36 berikut:

Tabel 5.36: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar

Indikator Pertanyaan	Persentase %									
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Responsiveness (daya Tanggap)	32	8,25	69	17,75	134	34,55	132	34	21	5,45
Reliability (Kehandalan)	45	11,57	87	22,42	114	29,42	120	30,92	22	5,67
Assurance (Jaminan)	34	8,75	97	24,98	126	32,43	103	26,55	28	7,2
Empathy (Perhatian Individu)	50	12,9	71	18,28	100	25,75	146	37,65	21	5,43
Tangibles (Bukti Fisik)	20	4,9	68	17,53	116	29,93	150	38,63	35	9
Kualitas Pelayanan	66	13,58	118	24,33	144	29,68	140	28,86	17	3,52
Jumlah rata-rata	247	9,99	510	20,88	734	30,3	791	32,77	144	6,05

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat baik sebanyak (9,99%), responden yang menjawab baik sebanyak (20,88%), responden yang menjawab cukup baik sebanyak (30,3%), dan yang menjawab kurang baik sebanyak (32,77%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (6,05%).

5.3 Hambatan-hambatan dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil kabupaten Kampar.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, sebagaimana juga terdapat pada tabel hasil rekapitulasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Kabupaten Kampar yang mana dilihat dari kualitas pelayanan yang menjadi ukuran pelayanan yang terdiri dari *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, Tangibles*.

Hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.37 berikut:

Tabel 5.37 : Hambatan-hambatan dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Hambatan-hambatan	Persentase (%)
1	Kurangnya sosialisasi untuk persyaratan pembuatan Akta Kelahiran	30
2	Lamanya waktu tunggu dan waktu proses dalam pembuatan Akta Kelahiran	25
3	Perincian biaya, dan besarnya biaya yang harus dikeluarkan	45
	Jumlah	100

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2010

Dalam proses permohonan ditemukan adanya hambatan karena masih ada sebagian pemohon yang mengajukan permohonan kurang melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebab sukarnya mendapatkan informasi tentang syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pembuatan Akta Kelahiran.

Berdasarkan observasi penulis di lapangan, penulis sering menjumpai pengurusan Akta Kelahiran secara kolektif. Ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi tentang pembuatan Akta Kelahiran menyebabkan banyak masyarakat

yang enggan berurusan langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar khususnya dalam mengurus Akta Kelahiran. Sehingga banyak masyarakat yang memilih menyerahkan persyaratan kepada calo. Karena minimnya informasi yang didapat, sehingga masyarakat harus bersedia membayar berapapun yang diminta, untuk mendapatkan Akta Kelahiran.

Adanya pegawai yang sedang Dinas Luar, sehingga berkas yang masuk tidak segera ditindak lanjuti, dan mengakibatkan waktu penyelesaian terlambat dari yang ditetapkan. Dan berdasarkan pengamatan penulis di lapangan permasalahan yang sering terjadi adalah petugas pembuatan Akta Kelahiran lebih mengutamakan penyelesaian bagi persyaratan yang sudah ada rekomendasinya, sehingga harus menunda proses pembuatan Akta Kelahiran yang masuk secara umum, meskipun bahan persyaratan yang umum lebih dahulu diterima petugas.

Belum adanya informasi yang jelas dari pihak aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berupa pengumuman atau pamflet-pamflet pemberitahuan mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan rincian biaya/tarif serta hal lainnya mengenai pelayanan, sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Kampar, maka pada Bab VI ini dapatlah penulis mengambil beberapa kesimpulan dan sebagai perlengkap akan dikemukakan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan berkepentingan. Terdapat lima dimensi pokok yang harus dikaji dalam menentukan kualitas pelayanan:

1. Setelah penelitian yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa hasil responden tentang variabel kehandalan (*Reliability*) dinilai kurang baik. Karena pegawai pencatat akta kelahiran kurang teliti sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengetikan, dan dalam setiap urusan yang dilakukan terutama dalam pembuatan akta kelahiran agar berjalan lancar dan cepat apabila adanya uang tips dari pada biaya yang telah ditetapkan. Jadi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak mampu melayani masyarakat secara cepat, tanggap dan akurat.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap. Misalnya dengan cara melayani proses pembuatan akta kelahiran atau adanya kesalahan, dengan

cepat dan mudah memberikan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan berdasarkan tanggapan responden dinilai cukup memuaskan disebabkan tidak tersedianya staff keamanan atau security sehingga masyarakat yang hendak berurusan mengalami kesulitan dalam hal mencari ruangan atau tempat pengurusan pembuatan akta kelahiran. Dan kurangnya pelayanan informasi kepada masyarakat.

3. Keyakinan masyarakat akan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pengetahuan yang luas yang dimiliki setiap bidangnya masing-masing dalam melayani masyarakat, tentu saja akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
4. Empaty yaitu syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat. Kemampuan Dinas untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat merupakan nilai tambah bagi Dinas tersebut, dimana pihak Dinas dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan serta keinginan masyarakat. Sedangkan dari hasil penelitian Dinas belum bisa memenuhi keinginan masyarakat karena dari hasil tanggapan responden tentang penyampaian informasi terbaru kepada masyarakat masih dinilai kurang baik. Karena masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui persyaratan untuk membuat akta kelahiran secara lengkap dan akurat.
5. Bukti fisik yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Dinas mengeluarkan banyak uang untuk meningkatkan

fasilitas mereka, fasilitas yang menarik yang dapat membantu masyarakat, disebut baik seperti ruang parkir didekorasi dengan indah, fasilitas ruang tunggu dan peralatan yang canggih. Sedangkan dari hasil penelitian variabel *Tangibles* dinilai kurang baik karena tidak adanya petugas kebersihan rutin sehingga ruangan terlihat kotor dan tidak tersusun dengan rapi, serta tidak tersedianya ruang tunggu yang memadai.

Berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar pada masyarakat secara mayoritas tanggapan responden hanya berada pada kategori kurang baik. Oleh karena itu hipotesa penulis yang berbunyi "Diduga bahwa pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar belum optimal" dapat diterima.

6.2 Saran

1. Diharapkan kepada pegawai yang bertugas membuat akta kelahiran lebih teliti dalam membaca data pemohon agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan.
2. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar membuat pamflet ruangan agar masyarakat mudah dalam mencari ruangan yang dikehendaki dalam berurusan.
3. Perlu upaya yang serius dalam meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan tentang pentingnya Akta Kelahiran, dan peningkatan koordinasi antara instansi pemerintah maupun pihak swasta dalam menyampaikan informasi

dan kerjasama dalam membantu masyarakat guna memenuhi persyaratan untuk pembuatan Akta Kelahiran.

4. Perlunya perhatian dan pengawasan yang lebih maksimal dari Kepala Dinas terhadap para pegawainya, sehingga pegawainya bisa bekerja seoptimal mungkin dan sesuai dengan peraturan. Penetapan biaya hendaknya sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan dan sebaliknya dibuat pamflet atau perincian jumlah biaya dan diperlihatkan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas.
5. Hendaknya tercipta kerjasama yang baik antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Pemerintah Instansi terkait, dan masyarakat Kabupaten Kampar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwis. 2002. *Perubahan Budaya Organisasi di dalam Pelayanan Birokrasi Pemerintah*. Pekanbaru: JIANA Fisipol UNRI.
- Anwar, Dessy. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Abditama.
- Arikunto, Suharimi. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dr. Abdurrahim bin Ibrahim As-Sayyid Al-Hasyim. 2006. *Beda Hadiah dan Sogok*. Jakarta: Darul Falah.
- Dwiyanto Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kartono, Kartini. 2000. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Rosda.
- Mocnir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Birokrasi dan Pembangunan, Dominasi atau Alat Demokratisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Nur alam, Harmon Harun. 2005. *Himpunan Undang-undang Kepegawaian 2002-2004*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: I.A.N.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2004. *Ilmu Pemerintahan & Al-Quran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

_____. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tamin, Feisal. 2004. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Belantika.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

_____. 2000. *Prilaku Administrasi*. Jakarta: CV Rajawali.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Widjaja. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.